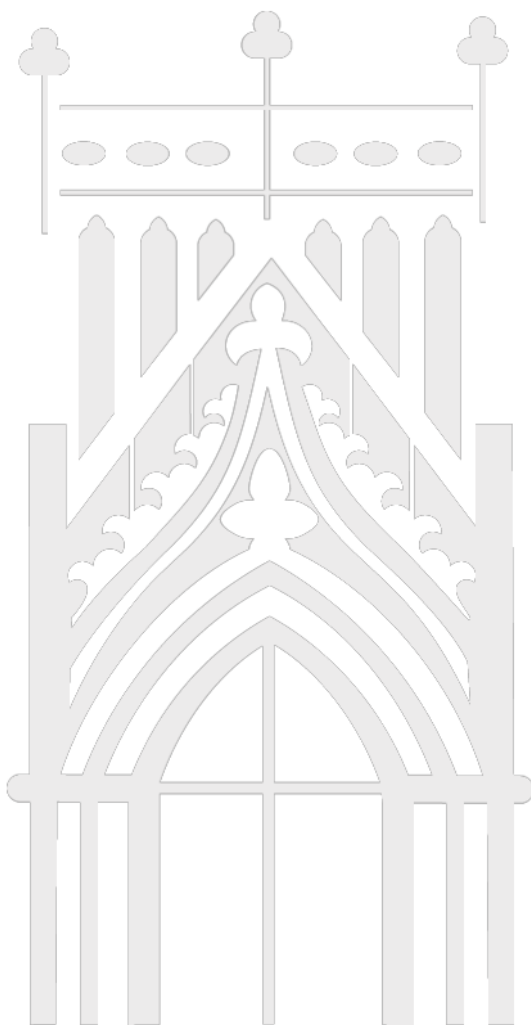


## Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão

Sistema de Gestão da Qualidade: Proposta  
para a Fundação Aurora Borges

Helga Cristina Oliveira Coelho

janeiro | 2016



Escola Superior  
de Tecnologia e Gestão



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

---

# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: PROPOSTA PARA A FUNDAÇÃO AURORA BORGES

---

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE PARA  
OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM SISTEMAS INTEGRADOS DE  
GESTÃO (AMBIENTE, QUALIDADE, SEGURANÇA E  
REPONSABILIDADE SOCIAL)

**Helga Cristina Oliveira Coelho**

**29 de fevereiro de 2016**





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

---

# SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: PROPOSTA PARA A FUNDAÇÃO AURORA BORGES

---

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE PARA  
OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM SISTEMAS INTEGRADOS DE  
GESTÃO (AMBIENTE, QUALIDADE, SEGURANÇA E  
REPONSABILIDADE SOCIAL)

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Doutora Cecília dos Santos Rosa

Coorientadora: Prof<sup>ª</sup>. Doutora Rute Abreu

**Helga Cristina Oliveira Coelho**

**29 de fevereiro de 2016**



## **FICHA DE IDENTIFICAÇÃO**

**Estagiário:**

Helga Cristina Oliveira Coelho

**Estabelecimento de Ensino:**

Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

**Mestrado em:**

Sistemas Integrados de Gestão (Ambiente, Qualidade, Segurança e Responsabilidade Social)

**Local de Estágio:**

Fundação Aurora da Ressurreição Coelho Borges

**Morada do Organismo Recetor de Estágio:**

Largo São João, N.º 19, 6250 – 196 Santa Marinha - Seia

**Datas de Início do Estágio:**

27 de janeiro de 2014

**Datas de Fim do Estágio:**

25 de julho de 2014

**Supervisor de Estágio Curricular na Instituição:**

Dr.ª Maria Salomé Neves Silva

**Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:**

Prof.ª Dr.ª Cecília Rosa

**Coorientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:**

Prof.ª Dr.ª Rute Abreu

**Área do Estágio Curricular:**

Qualidade

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, por estar comigo em cada segundo da minha vida...

Ao Pai, À Mãe, Ao Mano, Ao Tio Luís, por todo o amor incondicional, apoio, compreensão...

À Olga Maria e ao António Jorge, por TUDO...

À Ana Amélia, pelas palavras mágicas e apoio incondicional...

À Professora Cecília Rosa, por ter aceite o desafio de ser minha Orientadora.

À FARCB, por me ter recebido.

À Dr.<sup>a</sup> Salomé Silva, pela paciência e colaboração.

À Tita e ao Zé Luís Dias, por todo o apoio...

A todos os que direta ou indiretamente contribuíram para que este relatório de estágio se realizasse.

E à Professora Rute Abreu... o meu reconhecimento e gratidão...

## **RESUMO**

O relatório de estágio profissionalizante tem como objetivo apresentar uma proposta de um Sistema de Gestão de Qualidade para Fundação Aurora da Ressurreição Coelho Borges, Santa Marinha. Esta é uma Entidade do Setor Não Lucrativo, que desenvolve nove respostas sociais: Estrutura Residencial para Idosos (ERI), Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), Centro de Dia (CDD), Creche (CRH), Jardim de Infância (JDI), Atividades de Tempo Livre (ATL), Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), Lar Residencial para Portadores de Deficiência (LRD) e Cantina Social e, ainda, Ação Social (ACS), Comunicação Social e Institucional (CSI), Nutrição e Alimentação (NTA), Manutenção (MAN), Restaurante (RES), Saúde e Bem-Estar (SBE) e Segurança Alimentar (SGA).

Assim, metodologicamente este relatório desenvolve-se numa primeira parte uma revisão bibliográfica sobre o tema do envelhecimento e suas alterações inerentes, em geral e, da qualidade e sua aplicação, em particular, de modo a que as suas sinergias possam ser utilizadas na vertente mais prática do conhecimento. Numa segunda parte apresenta-se a própria Fundação Aurora da Ressurreição Coelho Borges e, paralelamente, o Sistema de Gestão de Qualidade desenhado para a referida entidade suportado na norma NP ISO 9001: 2008 (IPQ, 2008a). Espera-se que esta proposta possa ser relevante para a futura implementação da certificação no âmbito da NP ISO 9001: 2015 (IPQ, 2015b) relativa a um Sistema de Gestão da Qualidade.

A proposta de Sistema de Gestão de Qualidade demonstra o processo de melhoria contínua e fomenta a deteção de não conformidades e oportunidades de melhoria que garantam a eficácia e a eficiência das respostas sociais na Fundação. Assim, é assegurada a elaboração dessa proposta baseada na dinâmica da Fundação que surge, cada vez mais, com a preocupação de um serviço de excelência e um aprimoramento nas práticas de responsabilidade social das entidades direcionadas para o envelhecimento ativo e saudável.

**Palavras-chave:** Qualidade, Sistema de Gestão de Qualidade, Entidade sem fins lucrativos

**JEL Classification:** M11 Business Administration



## **ABSTRACT**

The work experience report aims to present a proposal for the Quality Management System of the Fundação Aurora da Ressurreição Coelho Borges, Santa Marinha. This is a nonprofit sector entity which develops nine social answers: Residential Structure for Elderly, Home Support Service, Day Center, Nursery, Kindergarten, Free time activities, Occupational Activity Centre, Residential Home for Disabled, Social Canteen and, also, Social Action, Media and Institutional Communication, Nutrition and Food, Maintenance, Restaurant, Health and Welfare and Food Security.

Thus, methodologically, this report develops, in the first part, a literature review on the subject of aging and its inherent changes, in general, the quality and its application, in particular, so that their synergies can be used in more practical aspects of knowledge. The second part presents the Fundação Aurora da Ressurreição Coelho Borges and, in parallel, the Quality Management System designed to this entity supported on NP EN ISO 9001:2008 (IPQ, 2008a). It is expected that this proposal can be relevant for the future implementation certification under the NP EN ISO 9001:2015 (IPQ, 2015b) on a Quality Management System.

The proposal of the Quality Management System demonstrates the continuous improvement process and promotes the detection of non-conformities and improvement opportunities to ensure the effectiveness and efficiency of social answers in the Foundation. Thus, it is ensured the development of this proposal based on the dynamics of the Foundation that appears, increasingly, with the concern of a service of excellence and an improvement in social responsibility practices of the entities targeted for active and healthy aging.

**Keywords:** Quality, Quality Management System, No-Profit Entity

**JEL Classification:** M11 Business Administration

## ÍNDICE

<b>ÍNDICE .....</b>	<b>VII</b>
<b>GLOSSÁRIO DE SIGLAS.....</b>	<b>IX</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>XII</b>
<b>ÍNDICE DE QUADROS.....</b>	<b>XV</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>PARTE I - ANÁLISE TEÓRICA .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO 1.....</b>	<b>7</b>
<b>ENVELHECIMENTO ATIVO E SAUDÁVEL .....</b>	<b>7</b>
1.1    Enquadramento.....	7
1.2    Gerontologia.....	9
1.3    Envelhecimento.....	13
1.4    Alterações inerentes ao Envelhecimento.....	28
1.5    Considerações Finais.....	38
<b>CAPÍTULO 2.....</b>	<b>39</b>
<b>QUALIDADE .....</b>	<b>39</b>
2.1    Enquadramento.....	39
2.2    Visão holística e modelos da qualidade no envelhecimento .....	39
2.3    A necessidade do SGQ para sucesso das entidades .....	54
2.4    Sistemas de Normalização .....	58
2.5    Sistemas de Certificação .....	65
2.6    Considerações Finais.....	72
<b>PARTE II - ANÁLISE EMPÍRICA .....</b>	<b>73</b>
<b>CAPÍTULO 3.....</b>	<b>74</b>
<b>CARACTERIZAÇÃO DA FUNDAÇÃO AURORA BORGES.....</b>	<b>74</b>
3.1    Enquadramento.....	74
3.2    Caracterização da Área de Influência.....	74
3.3    Fundação Aurora Borges.....	83
3.4    Estrutura Organizacional.....	88
3.5    Considerações Finais.....	99

<b>CAPÍTULO 4.....</b>	<b>101</b>
<b>PLANEAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....</b>	<b>101</b>
4.1    Enquadramento.....	101
4.2    Estratégias e Políticas da Qualidade.....	101
4.3    Sistema da Qualidade .....	115
4.4    Processos e Procedimentos.....	118
4.5    Considerações Finais.....	140
<b>CONCLUSÕES .....</b>	<b>141</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>145</b>